

指定管理業務評価表

施設名	柳井市文化福祉会館・柳井市勤労青少年ホーム		
施設所在地	柳井市柳井3718番地		
施設の設置目的	文化福祉会館__市民の生活文化の向上と福祉の増進を図るため 勤労青少年ホーム__市内在住、在勤の勤労青少年の福祉の増進と健全な育成を図ること		
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	(5 年)	選定方法 <input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募
指定管理者	所在地	周南市新地三丁目5番18号	
	団体名	株式会社ビークルーエッセ	
	代表者	代表取締役社長 國光 弘	
所管課	部	教育委員会	課 生涯学習・スポーツ推進課

1 業務の実施状況

		令和4年度 実績	事業計画等に示されている業務の実施状況・実績値等とその評価 (不十分な場合は、その内容・理由・改善指示・対応状況等を記入)			
①運営業務 (協定書に規定されている業務) 実施状況		指定管理の4期目の3年度目で協定書に沿った忠実で適正な運営がなされている。	評価	A		
	②維持管理業務 (協定書に規定されている業務) 実施状況	日常の維持管理は概ね適正に行われている。 第三者による保守管理業務も基本協定第11条の規定に基づき、適正に処理されている。	評価	A		
		③その他の業務 (協定書に規定されていない業務) 実施状況	施設の利用促進と市民サービスの向上のため、各種教室が行われている。 今後も利用促進対策などさらに事業の工夫充実を期待する。	評価	A	
	④個人情報保護の対応状況		個人情報取扱実績		評価	A
		種 別	取得時期	件 数	取扱個人情報項目	
登録団体・個人		4年度当初	97 件	代表者の住所、氏名、 電話番号		
		" 追加	件			
		合 計	97 件			
施設利用申請	4年度以前	1,252 件	代表者の住所、氏名、 電話番号			
	" 申請	件				
	合 計	1,252 件				
⑤緊急時等への対応状況		事業計画に沿った適切な対応が行われている。	評価	A		
	所管課意見	基本協定の趣旨に沿った適切な管理がなされている。				

指定管理業務評価表

施設名 柳井市文化福祉会館・柳井市勤労青少年ホーム

2 施設の利用状況

		令和4年度 実績		事業計画等には示されている業務の実施状況・実績値等とその評価 (不十分な場合は、その内容・理由・改善指示・対応状況等を記入)				評価	
①施設等の 利用状況	利用実績	利用率=利用件数÷利用可能件数						※不許可とした理由	A
		利用件数	利用者数	利用率	不許可件数				
	文化福祉会館	2,644 件	42,728 人	99 %	件				
	勤労青少年ホーム	841 件	7,715 人	93 %	件				
	合計	3,485 件	50,443 人	96 %	件				
②使用料等 の収入状況	使用料収入実績						A		
		項目	件数(件)	収入額(円)	免除件数(件)				
		施設利用料	3,485	4,746,390					
		合計	3,485	4,746,390					
③管理経費 の収支状況	収支決算書	(単位:円)				A			
		収 入		支 出					
		指定管理料	10,600,000	人件費	5,762,007				
		利用料金	4,746,390	光熱水費	4,067,164				
		その他収入	1,640,367	委託料	3,955,490				
				管理経費	1,724,909				
				自主事業経費	383,000				
		合計	16,986,757	合計	15,892,570				
		収支差引額	1,094,187						
所管課意見	令和3年度に比べると利用件数、利用者数、利用料金収入は増加したものの、光熱水費の高騰により支出も増加した。収支状況は健全に推移している。								

指定管理業務評価表

施設名	柳井市文化福祉会館・柳井市勤労青少年ホーム
------------	-----------------------

3 利用者の満足度

	令和4年度 実績	事業計画等に示されている業務の実施状況・実績値等とその評価 (不十分な場合は、その内容・理由・改善指示・対応状況等を記入)																																															
①アンケート調査結果	アンケート調査結果 実施期間：令和4年11月1日～令和5年3月31日 対象者：利用者 回答数： 32	評価																																															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">設問</th> <th style="width: 15%;">選択肢</th> <th style="width: 15%;">人数(人)</th> <th style="width: 15%;">割合(%)</th> <th style="width: 40%;">利用者苦情・要望等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">過去の利用の有無</td> <td>ある</td> <td>30</td> <td>93.8</td> <td rowspan="10" style="font-size: small; vertical-align: top;"> ・エアコンが古く、効が悪い。 ・床が汚れている。 ・展示パネルが汚れたり傷がついている。 ・北側駐車場の会館入口そばに昇降階段を設けてほしい。 ・1階に洋式トイレがもう1か所ほしい。 ・便座を拭く消毒液の常備を希望する。 ・一週間の全体利用状況が分かる表を掲示してほしい。 ・会議での使用時に土足厳禁にできないか。 ・量の広い部屋がほしい。 </td> </tr> <tr> <td>ない</td> <td>2</td> <td>6.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">利用頻度</td> <td>週1回以上</td> <td>22</td> <td>68.8</td> </tr> <tr> <td>月1回以上</td> <td>10</td> <td>31.3</td> </tr> <tr> <td>年1回以上</td> <td>0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">施設の満足度</td> <td>満足</td> <td>8</td> <td>25.0</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>20</td> <td>62.5</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>4</td> <td>12.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">職員の対応</td> <td>満足</td> <td>17</td> <td>53.1</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>15</td> <td>46.9</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>今後の利用意向</td> <td>利用したい</td> <td>32</td> <td>100.0</td> </tr> </tbody> </table>	設問	選択肢	人数(人)	割合(%)	利用者苦情・要望等	過去の利用の有無	ある	30	93.8	・エアコンが古く、効が悪い。 ・床が汚れている。 ・展示パネルが汚れたり傷がついている。 ・北側駐車場の会館入口そばに昇降階段を設けてほしい。 ・1階に洋式トイレがもう1か所ほしい。 ・便座を拭く消毒液の常備を希望する。 ・一週間の全体利用状況が分かる表を掲示してほしい。 ・会議での使用時に土足厳禁にできないか。 ・量の広い部屋がほしい。	ない	2	6.3	利用頻度	週1回以上	22	68.8	月1回以上	10	31.3	年1回以上	0	0.0	施設の満足度	満足	8	25.0	普通	20	62.5	不満	4	12.5	職員の対応	満足	17	53.1	普通	15	46.9	不満	0	0.0	今後の利用意向	利用したい	32	100.0	A
	設問	選択肢	人数(人)	割合(%)	利用者苦情・要望等																																												
過去の利用の有無	ある	30	93.8	・エアコンが古く、効が悪い。 ・床が汚れている。 ・展示パネルが汚れたり傷がついている。 ・北側駐車場の会館入口そばに昇降階段を設けてほしい。 ・1階に洋式トイレがもう1か所ほしい。 ・便座を拭く消毒液の常備を希望する。 ・一週間の全体利用状況が分かる表を掲示してほしい。 ・会議での使用時に土足厳禁にできないか。 ・量の広い部屋がほしい。																																													
	ない	2	6.3																																														
利用頻度	週1回以上	22	68.8																																														
	月1回以上	10	31.3																																														
	年1回以上	0	0.0																																														
施設の満足度	満足	8	25.0																																														
	普通	20	62.5																																														
	不満	4	12.5																																														
職員の対応	満足	17	53.1																																														
	普通	15	46.9																																														
	不満	0	0.0																																														
今後の利用意向	利用したい	32	100.0																																														
②利用者からの苦情・要望等への対応状況	苦情・要望等については、随時適切に対応しており、市への報告も受けている。 設備の改善等については、優先順位をつけながら、指定管理者及び市により順次対応していきたい。	評価																																															
所管課意見	施設の設備や備品は細かな補修や丁寧な清掃を実施しているが、老朽化が著しいものは計画的な改修や更新を検討する必要がある。 職員の対応は53.1%が満足で不満は0%と満足度が非常に高いが、低下傾向のため、接遇の向上を図る必要がある。 回答者全員が今後も利用したいと回答しており、大変評価できる。	A																																															

総合評価

項目別評価	総合評価	評価内容
業務実施状況 A	A	大きなトラブル・事故もなく良好に管理運営が行われている。 接遇研修の実施など利用者サービスの向上に努めている。 利用者の利便性や要望に応え、老朽化した施設設備に則した維持管理がなされている。 今後も利用者ニーズを取り入れた自主事業の拡充による更なる利用促進を期待する。
施設利用状況 A		
利用者満足度 A		

◆評価基準(カッコ内は項目別評価・総合評価の基準)

- A⇒ 協定書、事業計画書等に規定した業務内容が適切に実施されている。(全ての評価がB以上で、かつ、Aの割合が60%以上である。)
- B⇒ 協定書、事業計画書等に規定した業務内容が適切に実施されていない部分が確認されたが、既に改善済み又は近く改善される見込みである。(全ての評価がB以上で、評価区分「A」に該当しない。)
- C⇒ 協定書、事業計画書等に規定した業務内容が適切に実施されていない部分が確認されたため改善を指示したが、未対応又は改善の見込みがない。(評価区分「A」「B」に該当しない。)